

## ПРИКАЗ

08.10.2019

№ 90-о

### Об утверждении правил продажи, возврата билетов и оказания услуг муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»

В целях регулирования отношений между потребителями и исполнителями в сфере оказания театральных услуг, а также обеспечения потребителей на получение услуг надлежащего качества, информации об услугах и исполнителях услуг,

#### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила продажи и возврата билетов на спектакли муниципального автономного учреждения культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол» (приложение № 1).
2. Утвердить Правила оказания услуг муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол» (приложение № 2).
3. Настоящий приказ вступает в силу с 08.10.2019.
4. Руководителю литературно-драматургической части Паневой Е.А. разместить данные правила на сайте театра в срок до 12 октября 2019 г.
5. Специалисту по управлению персоналом ознакомить под роспись работников театра с настоящим приказом в части их касающихся.
6. Считать утратившим силу приказ от 14.06.2016 № 69-о «Об утверждении правил продажи, возврата билетов и оказания услуг муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол».
7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Л.С. Мокрушина

Приложение № 1  
к приказу от 08.10.2019 № 90-о  
«Об утверждении правил продажи,  
возврата билетов и оказания услуг  
муниципальным автономным  
учреждением культуры городского  
округа Краснотурьинск  
«Краснотурьинский театр кукол»

## **ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ МУНИЦИПАЛЬНОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ ГОРОДСКОГО ОКРУГА КРАСНОТУРЬИНСК «КРАСНОТУРЬИНСКИЙ ТЕАТР КУКОЛ»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с частью II Гражданского кодекса Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», Федерального Закона от 22.05.2003г. №54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации" с изменениями и дополнениями, Федеральным законом от 18.07.2019 №193-ФЗ «О внесении изменений в закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и регламентируют взаимоотношения муниципального автономного учреждения культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол» (далее – Театр (Продавец)) и Покупателей (Зрителей) по продаже и возврату билетов на мероприятия, проводимые Театром, а также правила посещения мероприятий Театра.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения на информационных стендах кассового зала Театра и на официальном сайте Театра [www.krasnoturinsk-teatr.ru](http://www.krasnoturinsk-teatr.ru).

1.3. Кассовый чек (Бланк строгой отчетности, далее БСО) – первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между Продавцом и Покупателем, содержащий все необходимые реквизиты и сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

1.4. Билет представляет собой изготовленный типографским способом бланк, на который наносится билетная информация в соответствии с утвержденной Приказом Министерства культуры РФ № 257 от 17 декабря 2008 г. формой:

- 1) наименование организации;
- 2) серия и номер билета;
- 2) наименование мероприятия;
- 3) время оказания услуги (дата и время проведения мероприятия);
- 4) место проведения мероприятия, а также ряд и место зрителя в зрительном зале;

5) стоимость билета;

б) иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

1.5. Кассовый чек и бланк билета представляют собой единый комплект (далее Комплект), который необходим Зрителю для посещения мероприятий Театра.

1.6. При осуществлении расчета Продавец выдает кассовый чек (БСО) на бумажном носителе и бланк билета.

1.7. Приобретая Комплект, Зритель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных Правил продажи и возврата билетов и Правил оказания услуг Театром и его посещения.

Покупка билета является безоговорочным принятием Зрителем всех условий Оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (ч.3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая Оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Зрителем по покупке-продаже Билетов.

1.8. Комплект не дублируется и не восстанавливается в случае его утраты по любой причине.

1.9. Комплект с исправлениями, наклейками и другими повреждениями, делающими невозможным его проверку на контроле при входе, является недействительным и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему.

1.10. Покупатель несет всю полноту ответственности за подлинность Комплекта в случае приобретения его с рук или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключенных договоров с Театром на распространение билетов.

1.11. На спектакли дети до 10 лет проходят в зрительный зал только в сопровождении взрослых. На каждого посетителя (независимо от возраста) приобретается отдельный Комплект.

1.12. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении Комплекта Театр рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении мероприятия (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях.

1.13. Порядок утверждения цен на театральные билеты.

1.13.1. Цены на спектакли, идущие в рамках муниципального задания, утверждаются приказом начальника МО «Управление культуры городского округа Краснотурьинск».

1.13.2. Цены на театральные билеты сверхмуниципального задания и платные дополнительные услуги, оказываемые Театром утверждаются приказом директора Театра.

1.14. Информация о ценах на услуги размещается на информационных стендах кассового зала Театра и на официальном сайте Театра [www.krasnoturinsk-teatr.ru](http://www.krasnoturinsk-teatr.ru) Администрация Театра оставляет за собой право корректировать цены на билеты текущих спектаклей, за исключением цен на билеты спектаклей, проводимых в рамках муниципального задания.

1.15. Продажа Комплектов производится в кассе Театра и официальными распространителями, заключившими с Театром договор на реализацию билетов.

1.16. Инвалидам-колясочникам предоставляются специальные места по предварительной заявке, сделанной не позднее, чем за 3 дня до даты проведения спектакля, по телефону +7 (34384) 3-47-40, +79521488621 и электронной почте mlstk@mail.ru с понедельника по пятницу дням с 08 до 17 часов.

1.17. Контроль прохода зрителей в Театр осуществляется по Комплектам контролерами билетов и/или дежурным администратором.

1.18. При выявлении факта использования Комплекта в нарушение настоящих Правил, администрация принимает решение о запрете посещения зрителем спектакля.

## **2. Порядок бронирования и продажи театральных билетов**

2.1. Театр вправе самостоятельно устанавливать элементы оформления билетов, абонементов на проводимые им зрелищные мероприятия (в том числе формы электронного билета, электронного абонемента) как бланки строгой отчетности, содержащие реквизиты билета, абонемента.

Билеты, абонементы, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Театром, билеты, абонементы, содержащие исправления, поддельные билеты, поддельные абонементы являются недействительными, не дают права на посещение проводимых Театром зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату.

2.2. Реализация билетов, абонементов на проводимые Театром зрелищные мероприятия по цене, превышающей цену, указанную в билете, абонемента, не допускается.

2.3. Реализация билетов на проводимые Театром зрелищные мероприятия осуществляется Театром самостоятельно и (или) уполномоченными ими физическими лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальными предпринимателями), юридическими лицами на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации с Театром, гражданами на основании гражданско-правовых договоров, заключенных с Театром (далее - уполномоченные лица).

2.4. Не допускается реализация иными, не указанными в пункте 2.3. настоящего Положения лицами билетов, абонементов на проводимые Театром зрелищные мероприятия **(за исключением однократной продажи гражданином приобретенных им для использования в личных целях билета, абонемента по цене, не превышающей цены, указанной в билете, абонемента).**

2.5. Зритель может приобрести билеты на мероприятия в кассе Театра со вторника по пятницу с 9.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 13.00, суббота – воскресенье с 09.00 до 14.00 по адресу: Краснотурьинск, ул. Ленина, д.86А, или у уполномоченных лиц, действующих на основании гражданско-правового договора.

Дополнительная информация о режиме работы театральной кассы (в том числе об изменении режима ее работы) размещается на информационных стендах кассового зала Театра и на официальном сайте Театра [www.krasnoturinsk-teatr.ru](http://www.krasnoturinsk-teatr.ru).

2.6. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе, по телефонам +7(34384) 3-47-40, +7 952 148 86 21 и на сайте Театра [www.krasnoturinsk-teatr.ru](http://www.krasnoturinsk-teatr.ru).

2.7. Бронирование билетов производится администраторами и кассирами Театра по телефонам +7(34384) 3-47-40, +7 952 148 86 21, электронной почте: [mlstk@mail.ru](mailto:mlstk@mail.ru) с вторника по пятницу с 9.00 до 16.00, суббота-воскресенье – с 9.00 до 14.00.

Покупатель при бронировании и покупке Комплектов сообщает администратору или кассиру необходимую информацию о своих персональных данных, контактные данные для связи и записывает номер заказа, по которому он может выкупить Комплекты в кассе Театра.

Если за 30 минут до начала мероприятия Комплект Зрителем не выкупается, то он поступает в свободную продажу.

2.8. За 30 минут до начала спектакля касса театра в первую очередь продает билеты на текущий спектакль.

2.9. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, правилах посещения Театра.

2.10. Покупка билетов в кассе осуществляется за наличный расчет, а также – при наличии технических возможностей – за безналичный расчет.

### **3. Порядок бронирования и продажи театральных билетов для юридических лиц**

3.1. Юридическому лицу при бронировании Комплектов необходимо предоставить письмо-заявку на оригинальном бланке с указанием полного названия организации, названия мероприятия, его даты и времени, количества и суммы билетов, банковских реквизитов для выставления счета, с подписью руководителя и печатью организации.

3.2. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

3.3. Организация обязуется оплатить счет в установленные сроки. После поступления денежных средств на расчетный счет Театра бланки билетов будут напечатаны и выданы по накладной представителю организации при наличии доверенности.

### **4. Продажа билетов гражданам, имеющим право внеочередной покупки и по специальным программам в кассе Театра**

4.1. В соответствии с Законом РФ №4301-1 от 15.01.1993 г. "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы" и Законом РФ №5 ФЗ от 12.01.1995 г. "О ветеранах" имеют преимущественное внеочередное право на приобретение билетов:

4.1.1. Герои Советского Союза, Герои России, полные кавалеры ордена Славы.

4.1.2. Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы.

4.1.3. Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны.

## 5. Порядок возврата театральных билетов

5.1. В случае отмены, замены либо переноса проводимого Театром зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе возмещается в установленном Театром порядке полная стоимость билета.

5.2. В случае замены проводимого Театром зрелищного мероприятия Комплекты остаются действительными. Обмен билетов не производится.

5.3. В случае замены либо переноса проводимого Театром зрелищного мероприятия Комплекты принимаются к возврату до фактического начала замененного либо перенесенного мероприятия. После даты и времени начала мероприятия возврат Комплекта невозможен.

5.4. Информация о замене, переносе или отмене мероприятия и сроках возврата Комплекта размещается на информационных стендах в кассовом зале и на сайте Театра [www.krasnoturinsk-teatr.ru](http://www.krasnoturinsk-teatr.ru).

Денежные средства за возвращенные Комплекты выплачиваются в кассе Театра согласно ценам, указанным на бланке билета.

5.5. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации (Федеральный закон от 18.07.2019 № 193-ФЗ).

5.6. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Театром, зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренным пунктом 5.5. настоящего Положения, посетитель имеет право при возврате Комплекта получить:

- 100% стоимости билета - не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия;

- 50% стоимости билета - менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия;

- 30% - менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия.

5.7. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Театром, зрелищного мероприятия по причинам не связанным с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации (документально подтвержденными) **менее чем за три дня** до дня проведения зрелищного мероприятия Комплекты к возврату не принимаются (**посетителю стоимость билета не возвращается**).

5.8. Для возврата билета необходимо заполнить заявление установленной формы (приложение).

В случае возврата билета покупатель обращается в театральную кассу и/или бухгалтерию Театра и получает денежные средства в течение трех рабочих дней.

При возврате Комплекта необходимо предъявить кассовый чек и бланк билета.

В случае повреждения, порчи, в том числе повреждения на билете контроля и утраты Комплектов дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

5.9. Билеты, абонементы (за исключением именных билетов, именных абонементов), реализованные Театром **в рамках специальных программ и акций**, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов (в том числе льготы, скидки), к возврату не принимаются (**посетителю стоимость билета не возвращается**).

5.10. Правила и условия возврата билетов, абонементов и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов на проводимые Театром зрелищные мероприятия в случае отказа посетителей от посещения зрелищных мероприятий утверждаются Правительством Российской Федерации.

## **6. Согласие на обработку персональных данных**

6.1. Зритель настоящим дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся сведения, которые необходимы для информирования о заказах, проводимых мероприятиях, корректного документального оформления правоотношений между Зрителем и Театром в целях продажи, возврата билетов на мероприятия, проводимые Театром, а также на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Театр гарантирует, что обработка персональных данных покупателя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных.

6.3. Согласие на обработку персональных данных действует с момента бронирования билетов и/или акцепта оферты покупателем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

## **7. Права и обязанности Театра**

7.1. Ответственность Театра перед Зрителем ограничена стоимостью приобретаемых Комплектов, спорные вопросы между Театром и Зрителем решаются путем переговоров, а при невозможности регулируются законодательством РФ.

7.2. Театр обязуется использовать всю информацию, полученную от Зрителя, только для организации работы Билетной системы, для взаимодействия со Зрителями и обязуется не передавать информацию третьим лицам.

7.3. Театр имеет право в одностороннем порядке установить ограничения для Пользователя Сайта в случае нарушения установленных правил.

7.4. Театр имеет право в любой момент прекратить действие Сайта без предварительного уведомления Пользователя. Театр не несёт никакой ответственности за временное или постоянное прекращение работы Сайта.

7.5. Театр не несет ответственности за любые прямые и косвенные убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования Сайта и несанкционированного доступа к Сайту.

7.6. Театр не несет ответственности за сроки осуществления платежей Платежной системой, банками и иными организациями.

7.7. Администрация Театра оставляет за собой права вносить изменения в актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления. Изменения в актерском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

7.8. Театр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале Театра и на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала их действия.

## **8. Правила посещения Театра**

8.1. Приобретая Комплект на мероприятия Театра, зритель обязуется соблюдать общественный порядок в здании Театра и правила пользования услугами Театра.

8.2. Правила оказания услуг Театром и пользования услугами Театра размещены на информационных стендах в кассовом зале Театра и на официальном сайте [www.krasnoturinsk-teatr.ru](http://www.krasnoturinsk-teatr.ru).



Приложение  
к Правилам продажи и возврата  
билетов муниципального автономного  
учреждения культуры городского округа  
Краснотурьинск «Краснотурьинский  
театр кукол»

Директору муниципального  
автономного учреждения культуры  
городского округа  
Краснотурьинск»Краснотурьинский  
театр кукол»  
Л.С.Мокрушиной

\_\_\_\_\_  
Фамилия имя отчество

\_\_\_\_\_  
документ удостоверяющий личность  
(наименование, серия, номер, кем и когда выдан)

\_\_\_\_\_  
Телефон:

Е-mail:

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу вернуть мне денежные средства за приобретенный (-ные) в  
Билетной кассе Театра Билет на спектакль /концерт/ мероприятие (нужное  
подчеркнуть)

\_\_\_\_\_ (указать наименование) на «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г. в  
\_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ часов, в количестве \_\_\_\_\_ штук. Причиной возврата билетов  
явилось \_\_\_\_\_

Настоящим подтверждаю, что с порядком и сроками возврата билетов и  
возврата платежа за билеты ознакомлен (-а) и возражений не имею. Прошу  
осуществить возврат наличными денежными средствами при личном обращении в  
Билетную кассу Театра при предъявлении документа, удостоверяющего личность

\* В случае приобретения билетов с помощью платежного средства возврат платежа осуществляется только  
в безналичной форме на то же платежное средство. В случае приобретения билетов в Билетной кассе театра за  
наличный расчет возврат осуществляется наличными денежными средствами.

Документы к заявлению прилагаю:

1. Билет
2. Оригинал Чека, подтверждающий факт покупки Зрителем билета  
(билетов) в Билетной кассе.

\_\_\_\_\_ подпись «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_

Приложение № 2  
к приказу от 08.10.2019 № 90-о  
«Об утверждении правил продажи,  
возврата билетов и оказания услуг  
муниципальным автономным  
учреждением культуры городского  
округа Краснотурьинск  
«Краснотурьинский театр кукол»

## **Правила оказания услуг муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила оказания услуг муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол» (далее – Правила) регулируют порядок оказания услуг и пользования услугами муниципального автономного учреждения городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол» (далее по тексту - Театр) получателями услуг (далее по тексту - зрителями) и разработаны в соответствии с стандартами качества предоставления (выполнения) муниципальных услуг (работ) в области театрального искусства, утвержденных приказом муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» от 25.01.2016 № 5-О «Об утверждении Стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)».

1.2. Театр - учреждение культуры, осуществляющее профессиональную театральную деятельность в целях удовлетворения и формирования духовных потребностей зрителей в сценическом искусстве путем оказания зрителям следующих театральных услуг: по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок) на стационарной площадке, гастролях и выездах, организация фестивалей, конкурсов, других мероприятий художественно - творческого характера с учетом потребностей населения в сценическом искусстве.

1.3. Репертуар Театра как совокупность кукольных, драматических, музыкальных и других произведений, исполняемых в Театре, утверждается директором Театра на каждый театральный сезон. Длительность спектаклей и других произведений театрального искусства в виде публичных представлений определяется Театром самостоятельно в соответствии с репертуарным планом.

### **2. Права и обязанности зрителей**

2.1. Зрителями могут быть граждане любого возраста, вне зависимости от пола,

национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

## 2.2. Зрители имеют право:

- свободного выбора спектаклей в соответствии со своими потребностями и интересами и доступа в Театр в порядке, установленными настоящими правилами;
- на получение необходимой и достоверной информации о перечне оказываемых Театром услуг и формах их предоставления, а также о режиме работы Театра, его услугах, существенных изменениях в его деятельности в порядке, установленными настоящими правилами.
- на получение информации о репертуаре Театра, тематике спектаклей и представлений, ограничениях по возрасту для детей при их просмотре, изменениях в репертуаре Театра, переносе спектаклей и представлений в порядке, установленными настоящими правилами;
- на посещение спектаклей и представлений Театра с детьми в порядке, установленными настоящими правилами;
- на пользование услугами буфета до начала мероприятия, во время антракта и после окончания мероприятия;
- на получение услуг в области обслуживания надлежащего качества.

## 2.3. Зрители обязаны:

- приобрести билет или иной документ, дающий право прохода в зрительный зал. Все посещающие Театр зрители, вне зависимости от их возраста, в том числе при посещении детских мероприятий, должны иметь отдельный билет и сохранять его до окончания мероприятия;
- предъявить Комплект (кассовый чек и билет) или иной документ, дающий право прохода в зрительный зал, контролеру-билетеру;
- перед началом мероприятия сдать в гардероб Театра верхнюю одежду, сумки, пакеты, рюкзаки, свертки и другие крупногабаритные вещи. Театр не отвечает за утрату денег и иных ценностей, оставленных Зрителем без присмотра или сданных в гардероб вместе с верхней одеждой. Вход в зрительный зал в верхней одежде и головных уборах не допускается, а также не разрешается вносить в зал верхнюю одежду;
- занять место в зрительном зале в соответствии со своим билетом, при возникновении спорных ситуаций следует обратиться к контролеру-билетов;
- не заходить на сцену, в технические помещения, служебные помещения, а также иные помещения, оборудованные табличками «Вход зрителям запрещен», «Служебное помещение», «Только для персонала», не активировать кнопки пожарного оповещения без необходимости и не открывать щитки освещения;
- во время спектакля, представления не мешать разговорами, шумом другим зрителям, не прерывать выступления актеров, не проносить в зрительный зал мороженное и пачкающие кресла предметы, не пользоваться сотовой связью;
- соблюдать, санитарные, противопожарные правила, бережно относиться к имуществу Театра, при обнаружении поломок и неисправности оборудования сообщить об этом администратору или контролеру-билетеру;
- в случае обнаружения возгорания, задымления, оставленных без присмотра предметов, кражах личного имущества, других противоправных действиях, необходимости оказания медицинской помощи сообщить о происшедшем администратору или контролеру-билетов;

- при возникновении чрезвычайных ситуаций после установленного сигнала или объявления администратора или контролера-билетов организованно без создания паники покинуть опасную зону, получить сданную в гардероб одежду и вещи;
- при террористических актах соблюдать спокойствие, не оказывать активного сопротивления, следовать указаниям администратора или контролера билетов, при необходимости покинуть здание Театра в порядке эвакуации.

### **3. Порядок пользования услугами муниципального автономного учреждения культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»**

- 3.1. Вход в Театр осуществляется при наличии кассового чека и билета. Один билет дает право посещения театра одному человеку.
- 3.2. Приобретая билет на представления Театра, зритель обязуется соблюдать общественный порядок в здании Театра.
- 3.3. Необходимо учитывать возрастные рекомендации к спектаклям Театра.
- 3.4. Время начала спектакля указано на билете. Зрители обязаны своевременно, до начала спектакля прибыть в Театр. Зрители должны самостоятельно обеспечить своевременный приход к началу спектакля.
- 3.5. При входе в Театр по требованию сотрудников Театра, Зрители обязаны предоставить к досмотру вносимые в Театр сумки, пакеты, рюкзаки, свертки, с целью выявления запрещенных к проносу в здание Театра предметов. В случае нежелания Зрителя пройти контроль, администрация театра имеет право отказать ему в посещении Театра.
- 3.6. В целях безопасности зрителей в помещения театра запрещено проносить оружие, огнеопасные, взрывчатые, ядовитые, пахучие и радиоактивные вещества, колющие и режущие предметы, пиротехнические устройства, лазерные фонарики, наркотические вещества, алкогольные напитки, чемоданы, крупные свертки и сумки, животных, запрещается находиться в пачкающей одежде, или с предметами, которые могут испачкать других зрителей.
- 3.7. Лицам в состоянии алкогольного и наркотического опьянения в посещении Театра будет отказано.
- 3.8. Зритель обязан бережно относиться к имуществу Театра, а в случае причинения Театру материального ущерба – возместить его в полном объеме, в соответствии с законодательством РФ. В случае утери жетона или пропажи личных вещей Зрителю необходимо обратиться к дежурному администратору театра.
- 3.9. До начала мероприятий, в антракте и после окончания спектаклей в театре работает буфет. Вход в зрительный зал с продуктами и напитками не допускается.
- 3.10. Согласно Федеральному закону Российской Федерации от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение в здании театра категорически запрещено.
- 3.11. Вход зрителей в Театр и работа обслуживающего персонала начинается не позднее чем за 45 (сорок пять) минут до начала мероприятия. Вход в зрительный зал осуществляется после первого звонка, прекращается после третьего звонка. Вход в зрительный зал начинается по приглашению дежурного администратора.

- 3.12. После второго звонка зритель обязан перевести устройства мобильной связи в бесшумный режим работы, а автомобильные сигнализации перевести в режим вибрации.
- 3.13. После третьего звонка вход в зрительный зал возможен только по разрешению дежурного администратора и в его сопровождении на специально отведенные места. После третьего звонка зритель не имеет право требовать от театра предоставления места, обозначенного в билете.
- 3.14. Услуги для людей с ограниченными возможностями.
- 3.14.1. Театр оснащен специальным оборудованием для посещения людьми с ограниченными физическими возможностями (пандусы).
- 3.14.2. При приобретении билета для Зрителя с ограниченными физическими возможностями Зритель должен сообщить об этом кассиру.
- 3.14.3. С целью комфортного размещения лицам с ограниченными функциями передвижения предоставляются специально отведенные 4 (четыре) места. При покупке ими билета в театр для организации размещения на специально отведенных местах вышеуказанные лица или их представители за 3 (три) дня до начала должны предупредить о своем посещении Театра по телефону: 8(34384) 3-47-40 или 89521488621 по будним дням (кроме выходного - понедельника) с 09.00 до 16.00, в выходные дни (суббота, воскресенье) с 09.00 до 14.00.
- 3.14.4. В день спектакля (мероприятия) дежурный администратор за час до начала спектакля (мероприятия) встретит гостей, нуждающихся в безбарьерном проходе в удобной и комфортной зоне Театра, поможет беспрепятственно преодолеть вход в зрительный зал.
- 3.15. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время спектакля, кроме случаев постановочного решения о перемещении зрителей.
- 3.16. Запрещается заходить за установленные ограждения, открывать окна, сидеть и стоять в проходах и на лестницах в зрительских залах, входить в помещения, закрытые для посещения, наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания, демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти.
- 3.17. В соответствии с Федеральным законом №5351-19 от 09.07.1993 (в ред. Федеральных законов от 19.07.1995 №110-ФЗ, от 20.07.2004 г. №72-ФЗ) и ст.№1270 п.1 ч.4 ГК РФ спектакли (концерты и иные мероприятия) Театра являются интеллектуальной собственностью Театра и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись спектакля без разрешения администрации Театра.
- 3.18. Распитие спиртных и спиртосодержащих напитков при проведении детских мероприятий в Театре категорически запрещено.
- 3.19. Сотрудники Театра вправе документально фиксировать грубые нарушения данных Правил со стороны Зрителей. Зрители, нарушающие данные правила, правила общественного порядка и противопожарной безопасности, могут быть удалены сотрудниками театра с территории Театра. В зависимости от характера правонарушения Администрация Театра может ограничиться предупреждением или передать нарушителя в полицию для принятия соответствующих мер воздействия.

#### **4. Порядок оказания услуги муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»**

4.1. Предоставление услуги муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол» осуществляется на платной основе.

4.2. Театральные услуги предоставляется в период театрального сезона (согласно плану Театра) не менее шести дней в неделю на стационарной площадке и (или) на выезде, как в черте городского округа Краснотурьинск, так и за его пределами: взрослому населению - в дневное и вечернее время, детям - в дневное время.

На площадках городского округа Краснотурьинск и городах Свердловской области - театральные услуги проводятся по согласованию с Заказчиком.

4.3. Бесплатные услуги предоставляются населению городского округа Краснотурьинск в соответствии с муниципальным заданием.

4.4. Дата и время начала мероприятия должны быть объявлены Театром не позднее 7 дней до начала мероприятия. Продажа билетов должна начинаться не позднее 7 дней до начала мероприятия.

4.5. Доступ в здание Театра должен быть открыт не позднее, чем за сорок пять минут до начала мероприятия.

4.6. Мероприятие должно начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление.

4.7. Продолжительность мероприятия определяется авторским замыслом создателей.

4.8. Время антракта между действиями (частями) одного спектакля должно быть достаточным для обеспечения зрителей сопутствующими услугами.

4.9. Продолжительность действия без антракта спектаклей для взрослой аудитории не должна превышать двух часов, продолжительность действия без антракта спектаклей для детей не должна превышать пятидесяти минут.

4.10. После окончания спектакля Театр предоставляет сопутствующие услуги в течение 30 минут;

4.11. Вечерние спектакли должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта

4.12. Театральный сезон Театра открывается, как правило, в октябре, закрывается в августе календарного года.

4.13. Начало театрального сезона может переноситься Театром не более чем на один календарный месяц. В иных случаях перенос срока начала театрального сезона, изменение срока завершения театрального сезона осуществляется по решению Управления культуры.

4.14. Потребителю может быть отказано в получении услуги в следующих случаях:

- если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- обращение за получением услуги в часы и дни, в которые Театр закрыт для посетителей;

- если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник Театра, отвечающий за допуск на посещение мероприятия, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

4.15. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению Театра не допускаются.

4.16. Объявленный в репертуарной афише спектакль должен быть проведен при наполняемости зала не менее 20 зрителей.

4.17. Замена спектакля или отмена спектакля допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

## **5. Информационное обеспечение потребителей услуги муниципального автономного учреждения культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»**

5.1. Театр обязан своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

5.2. Информация о проводимых мероприятиях Театром в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование учреждения, предоставляющего услугу;
- о дате, времени начала мероприятия;
- телефон для справок и консультаций.

5.3. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

5.4. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы Театра или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия (за исключением форс-мажорных ситуаций).

5.5. Информирование потребителей услуги осуществляется:

- через интернет-сайт Театра <http://krasnoturinsk-theatr.ru>;
- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) Театра, на вывеске у входа в здание (помещение) Театра;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;
- по телефону;
- при личном посещении Театра.

5.6. На Интернет-сайте Театра <http://krasnoturinsk-theatr.ru> размещается следующая информация:

- полное наименование Театра, почтовый и электронный адреса;
- место нахождения и маршрут проезда к зданию, где размещается Театр;
- режим работы театральных касс (изменения в режиме работы Театра);
- фамилия, имя, отчество руководителя Театра, его заместителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов директора, его заместителей);

- стандарт оказания муниципальной услуги;
- перечень оказываемых Театром услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- афиша и репертуарный план проводимых мероприятий;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц Театра.

5.7. На информационных стендах в здании (помещении) Театра размещается следующая информация:

- полное наименование Театра, почтовый и электронный адреса;
- режим работы театральных касс;
- фамилия, имя, отчество директора, его заместителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов директора, его заместителей, руководителей структурных подразделений);
- стандарт оказания муниципальных услуг;
- перечень оказываемых Театром услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- афиша и репертуарный план проводимых мероприятий;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц Театра.

5.8. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о проводимых мероприятиях и др.

5.9. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация: о Театре, его фондах, ресурсах, об услугах Театра, контактная информация, режим работы Театра, о проводимых мероприятиях.

5.10. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация: о Театре, его фондах, ресурсах, об услугах Театра, контактная информация, режим работы Театра, о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

5.11. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте Театра: <http://krasnoturinsk-theatr.ru/>. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

5.12. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Театра двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании Театра, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

5.13. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить у дежурного администратора при непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями Театра, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения



информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица Театра должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

5.14. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным Российским законодательством в отношении указанных категорий граждан (доступная среда).

5.15. По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, регламентом взаимодействия с потребителями, зрители могут обратиться к дежурному администратору, главному администратору, заместителю директора по общим вопросам, директору театра или позвонить по телефону 8(34384) 3-47-40, 8(34384) 3-16-92.

## **6. Порядок рассмотрения обращений и претензий**

6.1. Обращения и претензии зрителей могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, телефон - 8(34384) 3-16-92, 3-47-40 Факс: : (34384) 6-01-42, Email: [mlstk@mail.ru](mailto:mlstk@mail.ru)), а также в виде устных и письменных обращений в администрацию Театра, в виде записей в Книге жалоб и предложений.

6.2. Претензии и обращения подлежат рассмотрению Администрацией Театра в течение 30 календарных дней с момента их надлежащего оформления в установленном законодательством порядке. Информация о принятии решения по конкретному заявлению получателя услуг направляется на его почтовый адрес.

6.3. Зрители могут подать жалобу в муниципальный орган «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» или обжаловать в суд действия должностного лица Театра, ущемляющего его права, в соответствии Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

6.4. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц Театра представлен в разделе 5 Административного регламента по предоставлению муниципальным органом «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий», расположенном на сайте Театра в разделе «О Театре» - Учредительные документы, утвержденном приказом по МО «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» от 26.04.2016г. №28/1-о « Об утверждении административных регламентов муниципальных услуг, оказываемых в электронном виде, в новой редакции».

**С приказом от 08.10.2019 № 90-о «Об утверждении правил продажи, возврата билетов и оказания услуг муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол» ОЗНАКОМЛЕНЫ:**

---

Дата

подпись

расшифровка